

1. ชื่อตัวชี้วัด : 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ระดับความสำเร็จ :  ผลผลิต (Output)  ผลลัพธ์ (Outcome)

**\*\* สนับสนุนแผนพัฒนา กทม. ระยะ 20 ปี (ยุทธศาสตร์-ประเด็นยุทธศาสตร์-กลยุทธ์ตามแผนฯ /ตัวชี้วัด)**

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

----- ย่อย : มิติที่ ๗.๓ - การบริหารทรัพยากรบุคคล

เป้าประสงค์ที่ : เป้าหมายที่ ๗.๓.๑ บุคลากรกรุงเทพมหานครเป็นผู้ปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม และเป็นທີ່เชิ

3. คำนิยาม :

:: การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร หมายถึง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือบุคลากรจากหน่วยงาน

(ส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานครที่หน่วยงานนั้นๆ ให้บริการ

การสำรวจครอบคลุมประเด็นต่างๆ เช่น

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ความพึงพอใจด้านการบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน

6. ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน

4. วิธีการคำนวณ :

:: ผลสำรวจความพึงพอใจฯ ครั้งที่ 1 + ผลสำรวจความพึงพอใจฯ ครั้งที่ 2 / จำนวนครั้งของการสำรวจความพึงพอใจฯ

5. เป้าหมาย : 6 (ร้อยละ)

: ผลงานที่ทำได้อ = 25 (ร้อยละ)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 : ฝ่ายปกครองได้เข้าร่วมประชุมชี้แจงการสำรวจความพึงพอใจ. วันที่. 19. ธันวาคม 2562 ณ โรงแรมรอยัล ซิตี. เขตบางพลัด. กรุงเทพมหานคร. เพื่อระดมความคิดเห็นในการออกแบบสำรวจความพึงพอใจ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563.

และกองงานผู้ตรวจราชการได้เวียนแจ้งเกณฑ์การถอดแบบสำรวจให้ทุกหน่วยงานรับทราบแล้ว

(6.2) ไตรมาสที่ 2 : -

(6.3) ไตรมาสที่ 3 : -

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : -

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

::

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

:: 1. ผู้บริหารเขต

2. เจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย

3. ประชาชนที่มารับบริการภายในเขตคลองสามวา

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ให้ความสนใจในการถอดแบบสอบถาม. ผลที่ได้อาจจะไม่ตรงกับข้อเท็จจริง---

9. หลักฐานอ้างอิง :

:: แบบสอบถาม

ขอรับรองว่า ข้อความที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ



**\*\* ผลการดำเนินงานส่วนที่ 2 ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี แยกรายตัวชี้วัด \*\***

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)

(.....)

ตำแหน่ง .....

